OBSERVATORIO CIUDADANDO DE AUTODEFENSA Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL ENTORNO LABORAL

www.autodefensalaboral.xyz

ARCHIVO DE EMPRESAS TÓXICAS

VOL 1.

FRANCE TELECOM

La furia no es de ninguna manera una reacción automática frente a la miseria y al sufrimiento como tales; nadie se enfurece ante una enfermedad incurable o un terremoto, o frente a condiciones sociales que parecieran imposibles de modificar. Solamente en los casos en que tenemos buenas razones para creer que esas condiciones podrían ser cambiadas, pero no lo son, estalla la furia. No manifestamos una reacción de furia a menos que nuestro sentido de justicia sea atacado.

Hannah Arendt. Crisis de la república, 1969

El actual gigante de las telecomunicaciones tiene su origen en el marco de la Revolución Francesa de 1792, en el que se creó la primera red de comunicación para permitir la entrega rápida de información en el contexto de una Francia en situación de guerra e inseguridad. Esta fue la red de telegrafía óptica creada por Claude Chappe.

Tras la invención del telégrafo eléctrico y posteriormente del teléfono, el Estado francés crea en 1878 un ministerio específico para estos fines bajo el nombre de «Ministerio de Correo y Telegrafía». Los servicios de telefonía fueron añadidos al ministerio cuando estos fueron nacionalizados en 1889, adquiriendo el nombre de «*Postes, télégraphes et téléphones*» (PTT). En 1941 se crea la Dirección General de Telecomunicaciones (germen de la actual Orange) dentro de este ministerio y en 1944 el Centro Nacional de Estudios en Telecomunicaciones (CNET) con el objetivo de desarrollar la industria de las telecomunicaciones en Francia.

En la década de 1970, el Estado francés impulsó una inversión para compensar el retraso de Francia con respecto a otros países en telecomunicaciones con el programa "delta LP", que preveía aumentar las líneas de telefonía principales y extenderlas a la mayor parte del territorio. Fue en este periodo en el cual se construyó la mayor parte del bucle local del país, enlazando mediante cables a todos los usuarios con el operador. Además, debido a la ayuda de fabricantes franceses, los ingenieros e investigadores del CNET inventaron el estándar GSM.

Hasta 1988, el operador de telefonía estatal, que era una división del Ministerio de Correos, Telegrafía y Telefonía, era conocido como *Direction Générale des Télécommunications*. En 1990 el ente estatal fue renombrado como «France Télécom» con vistas a cumplir una directiva europea que establecía la obligatoriedad de liberalizar el sector de las telecomunicaciones en los estados miembros antes del 1 de enero de 1998.

La ley 90-568 del 2 de julio de 1990 transformó a France Télécom en una empresa autónoma de la que Marcel Roulet fue su primer presidente. Esto conllevaba que la compañía pasaba a obtener personalidad jurídica propia diferenciada del Estado, así como autonomía financiera. Para preparar el operador a la liberalización del mercado y la entrada de competidores que llegarían al año siguiente France Télécom fue convertida en una sociedad anónima de propiedad estatal el 1 de enero de 1997.

La década de los 90 supuso un gran impulso para France Télécom en la cartera de servicios que ofrecía a los clientes particulares. La compañía siguió ofreciendo servicios de internet de línea fija utilizando su enseña comercial tradicional «France Télécom», pero decidió crear nuevas marcas y filiales para los nuevos servicios. Inspirándose en los portales de servicios que triunfaban en aquella época, se creó la marca Wanadoo para los servicios de internet mientras que para telefonía móvil se creó la marca Itineris.

Un año más tarde, el 1 de enero de 1998, el gobierno socialista de Lionel Jospin decidió privatizar parcialmente la compañía, manteniendo el Estado francés el control de la compañía con el 27% de las acciones del operador. Adicionalmente, se decretó que el nombramiento del presidente de la compañía sería competencia del Consejo de Ministros francés.

El capital de la nueva sociedad fue colocado con éxito al precio unitario de 30 euros por acción. Una segunda venta de acciones fue realizada durante 1998, y a pesar de la crisis de los mercados emergentes, el contexto de la burbuja punto com provocó una gran euforia bursátil y una buena marcha de las acciones del operador. Aupada por esto, la compañía percibió que podía quedarse atrás en la internacionalización que ya habían comenzado competidores europeos como Vodafone, con lo que estableció alianzas de colaboración con Deutsche Telekom basadas en una contribución recíproca del 2% del capital.

El acuerdo no duró demasiado, ya que France Télécom decidió romperlo cuando tuvo constancia de que los alemanes planteaban una fusión con Telecom Italia sin habérselo notificado previamente (aunque finalmente no llegó a prosperar).

Los orígenes de la marca Orange no tienen relación con France Télécom, sino con la compañía británica Microtel Communications Ltd. Dicha compañía había sido adquirida en 1991 por el conglomerado con base en Hong-Kong Hutchison Whampoa, el cual había obtenido una licencia para desarrollar un operador de telefonía móvil con red propia en Reino Unido.
Los propietarios hongkoneses decidieron crear una nueva marca que diese nombre al nuevo operador de telefonía móvil británico, por lo que encargaron al estudio de consultoría de marca Wolff Olins el diseño de una marca que representase el nuevo rol de la compañía: así, nació la marca y el logotipo «Orange», siendo lanzada al público en el mercado británico el 28 de abril de 1994. Microtel cambió su nombre jurídico por el de Orange Plc y en abril de 1996 Hutchison decidió sacarla a bolsa, cotizando en la Bolsa de Londres y en el NASDAQ con un valor de 2,4 mil millones de libras.
En octubre de 1999, el conglomerado de telecomunicaciones alemán Mannesmann AG adquirió Orange a Hutchison por 33 mil millones de dólares. Dicha adquisición provocó una rápida reacción de Vodafone, que, viendo amenazada su posición en el mercado británico lanzó una OPA hostil para adquirir Mannesmann. Poco después, en febrero de 2000, Vodafone cumplió su objetivo y adquirió Mannesmann por 183 mil millones de dólares. Sin embargo, la Comisión Europea no vio con buenos ojos la posición en que quedaba la empresa resultante, ya que Vodafone pasaría a tener dos operadores con red propia en el mercado británico, por lo que obligó a Vodafone a deshacerse de Orange para poder aprobar la fusión.
Así, en agosto del 2000, France Télécom aprovechó la situación para adquirir Orange Plc a Vodafone por valor de 39,7 mil millones de euros. Dicha compra excluyó la filial belga de Orange (que fue vendida a KPN) ya que France Télécom ya era propietaria de la red de Movistar en dicho país.
La compra de Orange trajo consigo a France Télécom, además de la entrada en todos los países en los que esta empresa operaba, la entrada en múltiples otras firmas a nivel global como GlobalOne, Equant, NTL, Internet Telecom, Freeserve, la española EresMas o la alemana Mobilcom. Este hecho posicionó repentinamente a France Télécom como el cuarto operador más grande del mundo.
El 13 de febrero de 2001 France Télécom entró en la bolsa de valores Euronext París a un precio unitario de 95€ por acción y con una cotización secundaria en la Bolsa de Londres.
France Télécom puso en gran valor la marca Orange que acababan de adquirir, por lo que la compañía tomó la decisión de que la nueva marca sustituiría a las marcas que la compañía venía usando hasta el momento en telefonía móvil (Itinéris, OLA, Mobicarte). En junio de 2001 todas ellas fueron unificadas bajo el nombre de «Orange».
La gran expansión de France Télécom a finales del siglo XX experimentó una importante crisis en 2002. Tras la recalificación de gran parte de la deuda del grupo, los balances de la compañía arrojaron un déficit abismal como resultado de las inversiones de riesgo en el extranjero: France Télécom era la segunda compañía más endeudada del mundo en términos de deuda a corto plazo.
El 2 de octubre de 2002 se nombra presidente ejecutivo de la compañía a Thierry Breton con el objetivo de reflotar la compañía, cuya cotización había colapsado hasta caer a los 6,94 euros por acción cuando unos meses antes la misma acción cotizaba a 219€. Bajo su mandato France Télécom ejecutó un duro ajuste de deuda por el cual los bancos e inversores debían asumir 15 mil millones de euros. Otros 15 mil millones debían ser asumidos por el Estado francés, ya que era el accionista mayoritario, mientras que los últimos 15 mil millones debían ser asumidos mediante el capital propio de la compañía. El 25 de febrero de 2005 fue nombrado Ministro de Finanzas de Francia, así que fue relevado en el cargo por Didier Lombard.
La delicada situación del grupo conllevó la venta de las participaciones de France Télécom en varios operadores internacionales: Eultelsat, Telecom Argentina y Wind Telecomunicazioni .
En septiembre de 2004, el Estado francés decidió vender parte de sus acciones en France Télécom, de manera que este dejaba de ser el accionista mayoritario, y para privatizar, en consecuencia, la empresa. Así, ciento quince años después de su creación, France Télécom se convirtió en el primer operador privado de telefonía de Francia. Un año más tarde continuó su proceso de refinanciación vendiendo la filial danesa Orange Dinamarca a la multinacional TeliaSonera por 600 millones de

dólares.
A pesar de la situación de contracción del gasto, en agosto de 2005 France Télécom adquirió el 80% del operador español con red propia Amena al Grupo Auna por 10 mil millones de euros. La compañía, que ya tenía presencia en España como proveedor de servicios en Internet bajo la marca Wanadoo, se convirtió así en el tercer operador móvil de España con un 24% de cuota de mercado.
El 1 de junio de 2006, France Télécom decide que la marca «Orange» pasará a ser la única marca bajo la cual la empresa pasará a ofrecer todos sus productos en todos los países en los que opera. La enseña «France Télécom sólo se mantendría para llamar a los servicios de telefonía fija en Francia. Esto provocó la desaparición de varias decenas de marcas que lucía el operador en todo el mundo, tanto propias (Wanadoo, Itineris...) como adquiridas (Amena, Equant...), las cuales fueron siendo sustituidas paulatinamente por Orange. Esta estrategia tenía como meta, por una parte el ahorro de costes al trabajar con una misma enseña en todo el mundo y por otra parte reforzar la imagen de France Télécom como operador global.
Pocos meses después, en la sede de France Telecom, en el distrito 15 de París, se reúne el comité ejecutivo. Les acaban de transmitir las últimas cifras del tráfico de las líneas telefónicas fijas. Alrededor de la mesa, creyeron que se trataba de un error. Tal colapso era imposible. Lo comprobaron y *lamentablemente, los números fueron correctos*, recuerda Louis-Pierre Wenes, entonces presidente de Orange France y número dos de France Telecom.
Fue en el otoño de 2006. Durante el verano, el tráfico de voz en Internet había explotado. El mercado de las telecomunicaciones, abierto a la competencia desde fines de la década de 1990, estaban empujando la vieja casa. La desagregación impuesta en 2002 por las regulaciones europeas les dio acceso al bucle local: las bandas de frecuencia de cobre. En todo el país, la guerra se intensificó con innovaciones tecnológicas y aranceles más bajos. La deuda de France Telecom se había disparado, su facturación y sus márgenes se habían desplomado.
Este contexto económico es el corazón de la defensa de los siete acusados que comparecen desde el lunes 6 de mayo de 2019 ante el Tribunal Penal de París para responder por *acoso moral o complicidad*, como ex miembros de la administración France Telecom.

El ex consejero delegado de France Telecom, Didier Lombard, en el Tribunal el pasado mes de mayo de 2019

Ex jefe de Recursos Humanos de France Telecom, Olivier Barberot.

El ex director adjunto de France Telecom, Louis-Pierre Wenes, junto a la ex administradora de la compañía, Nathalie Boulanger, en el Tribunal de Perís en mayo de 2019.

En este ambiente de privatización, France Telecom, inició un proceso de reestructuración con el fin de parar la caída y de aumentar los beneficios. Este tipo de reorganizaciones son constantes en las grandes empresas debido a fusiones, adquisiciones, en definitiva, cambios para los que los directivos movilizan numerosos recursos materiales, humanos y simbólicos que afectan a la organización del trabajo, es decir, a los trabajadores que se ven expuestos a constantes cambios y exigencias. Dos años después, entre 2008 y 2009, 23 trabajadores del operador francés de telecomunicaciones se suicidaron. Cinco de ellos en sólo 15 días. Sin embargo, los suicidios comenzaron en 2007 y se extendió hasta 2011. La compañía nunca confirmó el número de suicidios, simplemente se limitó a confirmar que había habido varios y que estaban investigando las circunstancias.

Una buena parte de los 120.000 empleados tenían el estatuto de funcionarios, lo que dificultaba los despidos, así que, los dirigentes de la compañía, con el director general Didier Lombard a la cabeza, adoptaron medidas drásticas. El objetivo era suprimir 22.000 empleos y llevar a cabo 14.000 traslados que, tal y como aseguró Didier Lombard, habría que llevar a cabo *de una forma u otra, por la ventana o por la puerta.* El resultado fueron alrededor de 60 suicidios en tres años, algunos de ellos, efectivamente, tras saltar por las ventanas de las oficinas. *Una moda,* como minimizó Lombard. A esto habría que añadir decenas de tentativas y procesos de ansiedad y depresión. En el año 2009, los sindicatos presentaron una denuncia contra la dirección de la empresa y, la fiscalía de París, abrió una investigación por *acoso moral y puesta en peligro de la vida de terceros.* Según esta, la empresa utilizó todo tipo de métodos para desestabilizar a los empleados creando un ambiente de inseguridad para forzar su salida, además de ofrecer bonificaciones a los cuadros que lograran más bajas. Para ello, se cambiaba repentinamente el puesto de trabajo, se modifican los objetivos, se dejaba a los empleados sin silla ni mesa durante semanas, se prohibía disentir o se desvalorizaba a los trabajadores. Las juezas de instrucción sostienen que estas políticas *implicaron o acentuaron en un buen número de asalariados un sufrimiento cuyas manifestaciones adoptaron formas diversas, la más dramática de las cuales fue el paso al acto suicida.* Pero las únicas consecuencias directas para la empresa fueron el relevo del, por aquel entonces, director general,

Didier Lombard.
Ahora, siete acusados, incluidos ex líderes del viejo monopolio público de las telecomunicaciones en Francia, comparecen ante el Tribunal Correccional de París bajo la acusación de *acoso moral y complicidad* y la originalidad es que se juzga un sistema y no los actos perpetrados por una persona contra otra, como es habitual en estos casos. Según Loïc Lerouge, investigador en el Centro Nacional de Investigaciones Científicas y especialista en el derecho de la salud en el trabajo, el proceso creará un precente, si se reconoce penalmente el acoso institucionalizado, las grandes empresas, en el marco de sus planes de reestructuración y reorganización, deberán integrar este parámetro. Si hay una exoneración, quizá los planes de reestructuración podrán seguir sin integrar la salud mental de los asalariados en su puesta en marcha. No se juzgan los planes de reestructuración puestos en marcha por Lombard ni por su número dos Louis-Pierre Wernes ni por el director de Recursos Humanos, Olivier Barberot, entre otros, sino el método. También se sienta en el banquillo a la empresa France Télécom como persona moral.
Entre las 39 personas reconocidas como víctimas en el caso France Télécom, 19 se suicidaron, 12 lo intentaron y ocho sufrieron depresión. Pero se han descartado los cargos de *homicidio involuntario* o de *puesta en peligro de vida ajena*, que habría supuesto un vínculo directo entre las decisiones de los jefes de la telefónica y los suicidios. También habrían expuesto a penas más graves a los acusados, que finalmente afrontan la acusación de acoso moral, tipificada en el artículo 222-33-2 del Código Penal francés. Según este artículo, el acoso moral consiste en *acosar a otra personas con palabras o comportamientos repetidos que tengan por objeto o efecto una degradación de las condiciones laborales susceptible de atentar contra sus derechos y a su dignidad, alterar su salud física o mental o comprometer su futuro profesional*. Los encausados se exponen a un año de prisión y 15.000 euros de multa.
El jueves 11 de julio de 2019 finalizaron los testimonios y los alegatos para dar paso a la deliberación de los jueces y el Tribunal ha anunciado que dictarán sentencia el próximo 20 de diciembre, según informa *AFP.* Cinco meses después de finalizar el juicio y 12 años después de que los primeros casos de suicidio salieran a la luz.

En el año 2009, Rémy Louvradoux, escribió una carta a la dirección de France Telecom en la que, entre otras cosas, señalaba: *Esta situación es endémica porque no se hace nada para hacerle frente: el suicidio sigue siendo LA SOLUCIÓN.* No recibió respuesta. El 26 de abril de 2011, a sus 57 años, se inmoló en su lugar de trabajo en Mérignac (Gironda). La empresa, en su defensa, recurrió a su situación personal de separación conyugal a lo que, Hélène Louvradoux, compañera del fallecido, también acusa como síntoma de los años de acoso profesional sufrido por parte de la empresa. La familia todavía sigue luchando para obtener ayuda del comité de empresa.

Nicolas Grenoville fue el vigésimo suicidio de la compañía. Dejó una nota escrita antes de ahorcarse en el garaje de su casa con un cable de France Telecom y en ropa de trabajo: *Mi trabajo me lastima. Hoy, me han despreciado, insultado y conmocionado. Llamé para pedir ayuda, a nadie le importó.* Reclutado cuatro años antes como técnico de intervención en redes, fue transferido a principios de 2009 a una estación de servicio al cliente, sin formación, con sobrecarga de trabajo, hostigamiento sistemático y con reducción de salario y condiciones.

Camille Bodivit, de 48 años, era una empleada de France Telecom en Quimper y forma parte de las treinta víctimas seleccionadas por los dos jueces de instrucción. Se unió a France Telecom el 18 de octubre de 1982 y organizó el cronograma de los técnicos del servicio postventa. Tras episodios severos de ansiedad, bipolaridad, aislamiento, depresión, problemas con los ordenadores y teléfonos y varios intentos de suicidio, cuatro médicos laborales que siguieron el caso de Camille, condenaron la política corporativa. El 30 de julio de 2009, tres días antes de su regreso al trabajo por vacaciones y a la edad de 48 años, se ahogó mientras saltaba del puente de Cornwall.

BIBLIOGRAFÍA

Dejours, C. (1998) *Trabajo y sufrimiento. Cuando la injusticia se hace banal* (Modus Laborandi).

Corporate (Nicolas Silhol. Francia, 2018).